

Jurnal Komunikasi  
Malaysian Journal of Communication  
*Jilid 32(1) 2016:581-606*

## **CABARAN DAN PENGADAPTASIAN WARGA EMAS DALAM PERSEKITARAN JARINGAN DIGITAL**

MUHAMMAD ZAIAMRI ZAINAL ABIDIN

AMIRA SARIYATI FIRDAUS

UNIVERSITY OF MALAYA

### **Abstrak**

Kajian ini ingin memahami cabaran, peluang serta isu yang dihadapi oleh warga emas dalam persekitaran jaringan komunikasi digital masa kini. Melalui kaedah temu bual mendalam dan pemerhatian turut serta bersama warga emas di kawasan Lembah Klang, pengkaji meneroka pandangan dan pengalaman warga emas di kawasan bandar dalam mengharungi persekitaran sosial yang kini sarat dengan teknologi digital. Dapatan kajian merungkai limitasi dan halangan penggunaan teknologi serta ransangan pengadaptasian terhadap teknologi digital bagi tujuan media dan komunikasi. Kurangnya aktiviti pencarian informasi, ketidakperluan fungsi serta ketidakpercayaan dan kekeliruan persepsi merupakan antara isu yang membawa kepada berlakunya penglimitasian dan halangan penggunaan. Manakala, bagi galakan individu dan persekitaran, motivasi dan inisiatif diri serta kekerapan keterdedahan teknologi antara aspek yang memberi ransangan kepada warga emas supaya berusaha menyesuaikan

diri dengan persekitaran jaringan komunikasi digital di sekeliling mereka.

**Kata kunci:** *Warga emas, persekitaran jaringan komunikasi digital, peranti teknologi komunikasi, adaptasi teknologi*

## **CHALLENGES AND ADAPTATION OF OLDER ADULTS IN A NETWORKED DIGITAL ENVIRONMENT**

### **Abstract**

*This study aims to understand the challenges, opportunities, and issues faced by older adults in our contemporary networked digital communication environment. Through in depth interviews and participant observation with older adults in urban Klang Valley, we explore the insights and lived experiences of older adults in negotiating today highly digitalized social environment. Findings examined the limitations and barriers as well as motivators for adapting to a networked digitalized environment. Lack of information searching, irrelevant technology, as well as distrust and misconceptions of new media, contribute to limitation and barriers to using digital technologies. On the other hand, motivation from others in older adults social circle, and self-initiative and interest, as well as exposure to technology facilitate and motivate older adults efforts to adapt and participate in our contemporary networked communication digital environment surrounding.*

**Keywords:** *Older adults, networked digital environment, communication technology device, adaptation to technology*

### **PENDAHULUAN**

Artikel ini mengkaji penggunaan media baharu dalam kalangan warga emas bandar yang hidup dalam persekitaran yang pesat dengan pembangunan teknologi digital dan teknologi jaringan (network technology). Artikel ini membuka bicara dengan perbincangan mengenai kepesatan perkembangan teknologi yang kian menular ke dalam pelbagai aspek kehidupan masyarakat moden. Perbincangan ini membawa kepada persoalan tentang bagaimana warga emas mengharungi

kehidupan dalam persekitaran media masa kini yang disifatkan “jaringan komunikasi digital”. Persoalan ini ditangani melalui kajian etnografi ke atas warga emas kawasan bandar di Lembah Klang. Artikel ini turut membincangkan motivasi dan inisiatif warga emas dalam menggunakan media baru, serta cabaran dan halangan yang dihadapi dalam usaha mereka untuk turut serta dalam persekitaran jaringan digital masa kini.

### **Perkembangan Teknologi, Media baharu dan Persekitaran Jaringan Komunikasi Digital**

Abad ke-21 memperlihatkan perkembangan teknologi dan penggunaannya dalam pelbagai aspek kehidupan manusia. Ini dijelaskan berdasarkan teori *technology determinism* yang memperincikan bagaimana teknologi memainkan peranan dalam memudahkan urusan harian masyarakat menerusi “idea of progress” atau “doctrine of progress” yang memperlihatkan teknologi menawarkan penyelesaian kepada “social problem” menerusi “technology advancement” yang membawa kemajuan kepada kehidupan manusia (Miller, Sarah, 1997). Teori ini khususnya merumuskan pandangan seperti *the belief in technology as a key governing force in society* (Smith 1994), *the idea that technological development determines social change...* (Bimber 1990) dan *It changes the way people think and how they interact with others and can be described as '...a three-word logical proposition: "Technology determines history"* (Williams 2006). Pandangan yang sama juga diakui oleh Veblen, Dewey, dan Marx (Miller, Sarah, 1997) mengenai pengenalan teknologi memberi implikasi tersendiri kepada masyarakat menerusi fungsi dan kemudahan yang ditawarkan. Dalam kata lain, teknologi dianggap membawa transformasi dalam kehidupan sosial masyarakat.

Begitu juga dengan media yang tidak terkecuali mengalami proses inovasi dan perubahan selaras dengan pengenalan teknologi. Hal ini dijelaskan menerusi teori *media determinism* dan ekologi media yang menerangkan proses perubahan bentuk media bermula daripada era komunikasi lisan kepada era media cetak dan seterusnya berkembang ke era media elektronik (McLuhan 1962). Situasi yang sama juga berlaku pada era media seterusnya iaitu media baharu apabila menawarkan fungsi dan persekitaran media yang berbeza daripada sebelumnya yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital. Setiap era ini memperlihatkan bagaimana media mengalami perubahan bentuk dan fungsinya. Jika dahulu fungsi media lebih tertumpu kepada tujuan komunikasi dan penerimaan informasi, kini era media baharu pula menawarkan pelbagai perkhidmatan teknologi dalam talian bagi memudahkan urusan harian masyarakat. Ini boleh dijelaskan menerusi fungsi media baharu yang digunakan dalam aspek perhubungan menerusi media sosial (Abdul Latiff Ahmad 2014), aspek ekonomi dan perniagaan dalam talian, dan sebagai gerbang informasi global serta glokal kepada masyarakat masa kini yang dikenali sebagai *network society*. *Network Society* ini boleh dikategorikan sebagai generasi masyarakat yang memiliki

kepelbagaian akses jaringan perhubungan terutama dalam aspek komunikasi dan informasi yang turut meliputi aspek politik, ekonomi dan sosial dalam kehidupan harian mereka (Barney 2004, Castells 2011, dan Dijk J.V 2012).

Generasi *network society* ini lahir daripada perkembangan era media baharu yang menyatukan pelbagai elemen merangkumi kandungan interaktif digital, rangkaian komunikasi, dan teknologi maklumat sehingga membentuk persekitaran yang bersifat jaringan. Perubahan yang dibawa menerusi media baharu ini menurut Dresang (2005) diklasifikasikan sebagai perubahan radikal kerana membawa kelainan dari segi penerapan elemen digital dalam persekitaran media. Dengan kepelbagaian perkhidmatan yang ditawarkan menerusi media baharu, segala bentuk kemudahan elektronik digital mula diperkenalkan sebagai usaha untuk memudahkan urusan harian masyarakat (Dresang 1990; 2005, Yusof Abdullah 2012). Sebagai contoh melalui pengenalan sistem komunikasi dan informasi digital yang merangkumi penggunaan telefon bimbit, komputer, tablet dan pelbagai peranti yang disokong oleh sistem internet (Dresang 2005). Pengenalan internet ini bukan sahaja mewujudkan dimensi tersendiri menerusi sistem komunikasi dan informasi dalam talian (Abd Hadi & Zulkiple 2015), malahan membentuk persekitaran media yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital. Kepelbagaian media yang dahulunya terpisah seperti media cetak dan media elektronik kini digabungkan dalam satu sistem media baru yang mampu dinikmati oleh khalayak media secara jaringan. Sistem teknologi media kini juga digunakan dalam urusan pentadbiran dan perniagaan yang dapat dilakukan secara dalam talian seperti yang berlaku di Malaysia. Bagi Negroponte (1995) *Computing is not about computers any more. It is about living.*

Begitu juga dalam konteks pembangunan teknologi komunikasi di Malaysia. Pelbagai perkhidmatan kerajaan kini mula beralih kepada dalam talian apabila sistem e-kerajaan yang bertindak sebagai portal induk yang menghubungkan dan menyalurkan individu atau masyarakat kepada setiap agensi kerajaan yang dikehendaki. Pelbagai sistem permohonan seperti Bantuan Rakyat 1 Malaysia (BR1M), Perumahan Rakyat 1 Malaysia dan bantuan pendidikan menerusi portal MyBrain boleh dibuat menerusi laman sesawang berkenaan (SKMM 2013). Akses kepada pelbagai kementerian dan jabatan kerajaan juga boleh diperoleh menerusi sistem e-kerajaan. Jika diteliti perkembangan pembangunan negara, Malaysia dikategorikan sebagai negara membangun berdasarkan penarafan World Bank 2012 (ISI 2013). Namun pembangunan teknologi di Malaysia lebih berpusat di kawasan-kawasan bandar berbanding luar bandar yang mengalami pembangunan secara berperingkat terutamanya dalam pembangunan teknologi komunikasi (Thompson 2004). Maka, pelbagai inisiatif digerakkan oleh pihak kerajaan sejajar Pelan Transformasi Kerajaan (GTP) di bawah skop pembangunan *Raising Living Standards of Low-Income Households* dengan

membina cawangan Pusat Jalur Lebar Komuniti yang menyediakan kepelbagaian kemudahan infrastruktur teknologi dan internet bagi menangani ketidakseimbangan kemahiran penggunaan antara kawasan bandar dan luar bandar (Unit Pengurusan Prestasi Pelaksanaan 2011). Pembangunan teknologi komunikasi di Malaysia ini juga turut mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat apabila aplikasi jaringan sosial seperti *facebook*, *twitter*, *instagram*, dan *whatsapp* menjadi medium komunikasi utama yang menggalakkan perhubungan serta menjadi saluran informasi (Hamed & Samira 2015; SKMM 2013). Keadaan ini telah menggalakkan perkembangan fenomena kewartawanan rakyat dalam alam maya apabila pelbagai laporan bersifat berita dikongsi dan diketahui oleh masyarakat umum yang lebih digolongkan masa kini sebagai *Network Society* sehingga mewujudkan fenomena “viral”. Walau bagaimanapun, adakah setiap lapisan umur dalam generasi *network society* ini dapat menerima perubahan bentuk media dan persekitarannya? Sejauhmanakah mereka mahir menggunakan peranti media baharu dan perkhidmatan dalam talian?

Dalam membincangkan mengenai generasi *network society* secara mendalam, menurut Prensky (2001) wujud dua kelompok yang utama iaitu *digital native* dan *digital immigrants*. *Digital native* ini merupakan individu atau kelompok yang lahir pada era media baharu. Kelompok ini seringkali dikaitkan sebagai individu belia yang mahir menggunakan pelbagai peranti dan perkhidmatan media baharu. Penggunaan medium seperti komputer, internet, sistem pesan ringkas (SMS) dan email telah menjadi sebahagian dalam kehidupan harian mereka terutama dalam aktiviti komunikasi dan pencarian informasi. Kebanyakan individu *digital native* dianggarkan menghabiskan masa sebanyak 20,000 jam bagi menonton televisyen, 10,000 jam untuk permainan video, penghantaran 200,000 email dan pesanan ringkas serta 5000 jam untuk membaca bagi purata penggunaan secara keseluruhan (Prensky 2001). Sebagai kelompok yang lahir dalam persekitaran digital, mereka dikatakan begitu aktif dalam aktiviti pencarian informasi dan komunikasi dalam talian. Namun situasi ini berbeza bagi kelompok yang tidak terlahir pada era media baharu atau persekitaran jaringan komunikasi digital yang dikenali sebagai *digital immigrant*. Ini kerana kelompok ini memiliki perwatakan yang berbeza daripada segi amalan penggunaan dan pemilihan media.

Perbezaan amalan penggunaan dan pemilihan media ini berlaku apabila tidak secara keseluruhan individu dan kelompok *digital immigrant* ini mahir menggunakan peranti dan perkhidmatan media baharu. Menurut Prensky (2001) situasi ini berlaku disebabkan perbezaan kaedah pembelajaran dan penerimaan informasi yang dihadapi oleh generasi *network society*. Bagi *digital immigrant* kaedah pembelajaran dan penerimaan informasi mereka tidak bergantung

sepenuhnya kepada penggunaan media baharu dan perkhidmatan dalam talian seperti kelompok *digital native*. Hampir sebahagian besar mereka memilih untuk menggunakan media tradisi seperti media cetak (surat khabar dan buku) dan media elektronik (radio, televisyen dan telefon) bagi tujuan komunikasi dan penerimaan informasi. Namun ini tidak menafikan sebahagian daripada mereka dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan media baharu dan perkhidmatannya. Walau bagaimanapun, kebanyakan mereka masih mengekalkan *accent* dan tabiat penggunaan media baharu yang tersendiri. Sebagai contoh, kebanyakan mereka lebih gemar membaca dokumen yang dicetak daripada komputer berbanding membaca secara terus dihadapan skrin (terutamanya ketika ingin menyunting kesalahan dokumen berkenaan), menunjukkan alamat pautan (link) laman sesawang yang menarik secara bersemuka kepada rakan (berbanding menghantar melalui email) dan menelefon individu berkenaan bagi memastikan emel atau sistem pesanan ringkas yang dihantar kepadanya diterima (Prensky 2001). Begitu juga dengan individu warga emas yang tergolong dalam kelompok *digital immigrant* apabila memiliki tabiat penggunaan mereka yang tersendiri.

Walaupun begitu, timbul persoalan apabila menerusi laporan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) menunjukkan penurunan kadar penggunaan media dan teknologi komunikasi dalam kalangan warga emas dengan peratusan sebanyak 9.4 pada 2009 kepada 7.4 bagi tahun 2011 (SKMM 2014). Lantas ini menimbulkan tanda tanya tentang partisipasi warga emas dalam persekitaran digital masa kini. Dengan kepelbagaian akses komunikasi dan perkhidmatan kerajaan mahupun swasta kini berubah ke arah elektronik digital sejauhmana warga emas mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan media baharu dan perubahan persekitaran media yang sarat dengan teknologi terkini? Apakah isu dan cabaran yang dihadapi oleh mereka dalam mengharungi perubahan dan perkembangan teknologi komunikasi? Adakah mereka dapat mengadaptasikan diri sepenuhnya dalam persekitaran berkenaan?

### **Warga Emas dan Kajian Media**

Warga emas dan perkembangan teknologi komunikasi bukanlah isu baru dalam kajian sains sosial dan kemanusiaan (Prensky 2001). Walaupun majoriti kajian implikasi teknologi komunikasi seringkali difokuskan kepada golongan remaja atau belia, individu warga emas juga turut dikaitkan dengan fenomena tersebut (Xie 2007). Ini kerana mereka juga berada dalam persekitaran jaringan komunikasi digital yang berlaku ketika ini. Bahkan, kajian dalam kategori umur ini turut dilakukan penyelidik seperti Furlong 1989; Wright 2000; Kanayama 2003 dan Xie 2007 dalam merungkai

isu-isu di sebalik perkembangan teknologi. Pelbagai kajian penggunaan media dan teknologi dilakukan bagi merungkai isu-isu yang dihadapi.

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap rangkuman kajian lepas, terdapat dua tema/fokus kajian yang menjadi pilihan pengkaji, antaranya penyelidikan yang berfokuskan medium komunikasi. Seperti contoh, kajian Kobayashi et al. 2011; Plaza, Martin dan Medrano 2011; Hwangbo et al. 2012, yang meneroka fungsi telefon pintar dalam kehidupan warga emas. Kajian ini khususnya meneliti penggunaan telefon pintar dalam aspek komunikasi dan informasi serta perisian-perisian tertentu (merangkumi bidang komunikasi, informasi dan kesihatan). Selain itu, penyelidikan yang berfokuskan komputer dan internet juga turut dijalankan. Penyelidikan ini tidak hanya tertumpu kepada implikasi penggunaan semata-mata (komunikasi dan informasi), bahkan fungsi dalam pelbagai bidang seperti pendidikan, perhubungan dan interaksi sosial turut diberi penekanan serta mengenalpasti bentuk-bentuk halangan yang dihadapi semasa proses penggunaan (Selwyn et al. 2005; Richardson 2005; Xie 2007; Kanayama 2009; Sourbati 2009; Hakkarainen 2012,). Selain itu, terdapat juga kajian televisyen yang dilakukan oleh Harris, A. J. dan J. F. Feinberg (1977); Vernon, J. A., J. A. Williams, et al. (1991); Bell J (1992) yang meneliti bagaimana televisyen mempotraitkan imej warga emas dalam iklan dan drama-drama yang ditayang. Meskipun wujud perbezaan dan kepelbagaian dalam mengkaji kesan sesebuah peranti, namun kajian-kajian ini terbatas dalam mengkaji satu medium komunikasi sahaja dari pelbagai perspektif. Lantas dengan limitasi ini, dapatan kajian diperoleh seakan terhad dalam memahami aktiviti media/teknologi komunikasi dalam kalangan warga emas.

Bagi tema/fokus kajian kedua yang dikenalpasti, pengkelasan individu dalam persekitaran digital turut tidak terkecuali menjadi aspek yang diberi perhatian oleh pengkaji. Ini dapat dijelaskan melalui kajian Prensky (2001) yang memperkenalkan dua konsep utama iaitu “Digital Native” dan “Digital Immigrants”. Konsep ini memberi penerangan mengenai perilaku dua generasi konteks dunia teknologi masa kini. Menurut Prensky individu atau golongan muda ini dilabelkan sebagai “digital native” atau penatap asal dalam persekitaran digital. Individu “digital native” dinyatakan memiliki kemahiran dalam menggunakan pelbagai peranti teknologi berbanding warga emas atau “digital immigrants” yang dianggap terasing dalam persekitaran digital. Maka dengan permulaan tersebut, pelbagai kajian lain oleh beberapa sarjana seperti Vanslyke (2003); Kennedy, G, Dalgarno, B et al. 2009; Zur, O. dan Zur, A. (2011); Kennedy, Dalgarno, Bennet, Judd, Gray dan Changmula membincangkan dengan lebih mendalam mengenai pembahagian atau pengkelasan individu dalam ruang digital. Walaupun begitu, kajian-kajian ini hanya memfokuskan perbincangan dari segi perilaku dan amalan kedua-dua golongan dengan

memperlihatkan perbezaan penggunaan, pembelajaran dan penerimaan secara menyeluruh tanpa memberi perhatian sepenuhnya terhadap medium komunikasi tertentu .

Melalui perbincangan ini, dapatlah dinyatakan wujud dua sisi penyelidikan yang dikenalpasti oleh pengkaji. Bermula daripada kajian medium komunikasi seterusnya berkembang kepada pengkategorian individu dalam persekitaran digital. Walaupun begitu, kedua-dua aliran ini dilihat seakan terpisah kerana mempunyai fokus dan kehendak kajian yang tersendiri. Lantas ini mewujudkan jurang dan membataskan penemuan kajian yang tertumpu kepada sesuatu persoalan kajian, tanpa memberi perhatian secara menyeluruh dalam memahami fenomena tersebut. Maka melalui kajian etnografi ini, pandangan, isu dan cabaran yang dihadapi oleh warga emas dari perspektif penggunaan media baharu akan diberi perhatian terutamanya bagi memahami bagaimana mereka mengharungi dan menyesuaikan diri dalam persekitaran media yang sarat dengan teknologi. Lantas kajian ini dilihat mampu memberi pandangan yang menyeluruh dalam memperihai aktiviti dan perilaku penggunaan teknologi komunikasi serta pandangan warga emas secara terperinci.

## **Aturcara Penyelidikan**

### **Peserta Kajian**

Peserta kajian dipilih berdasarkan tiga lokasi kajian iaitu Petaling Jaya Utara, Petaling Jaya Selatan dan Lembah Pantai. Pemilihan ini dilakukan kerana wujud kesesuaian demografi dan kondisi persekitaran yang berhampiran dengan pusat Bandar (berada di tengah-tengah antara Kuala Lumpur dan Selangor) (S.A. Abdullah & Nakagoshi, N. 2006). Selain itu, pemilihan ini juga turut dipengaruhi tiga kriteria berdasarkan jumlah kepenggunaan media yang tinggi, bilangan pendudukan warga emas yang ramai dan keterdekatan dengan suasana kemodenan negara (Wicks 2001; SKMM 2012). Pemilihan peserta dilakukan menerusi kaedah persampelan bertujuan (purposive sampling) iaitu teknik *snowballing* di mana setiap peserta menamakan calon atau peserta lain. Sebanyak 12 orang peserta daripada tiga kawasan kajian ini telah dipilih. Kebanyakan peserta berumur lingkungan 60 tahun ke atas selaras dengan fokus kajian. Latarbelakang pendidikan peserta merangkumi pelbagai peringkat bermula daripada sekolah menengah sehingga ke universiti/kolej. Berikut merupakan butiran para peserta kajian yang terlibat:

#### **a. Profil Peserta Kajian (Temu Bual Secara Mendalam dan Sesi Bimbingan Teknologi)**

Terdapat 12 peserta kajian yang terlibat dalam sesi temu bual secara mendalam yang dijalankan, ini merangkumi:



<b>Peserta Kajian</b>	<b>Umur</b>	<b>Pekerjajaan</b>	<b>Tahap Pendidikan</b>
W1	62 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
W2	65 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
W3	61 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
L1	60 tahun	Pesara (Juruteknik)	Sijil/Diploma
L2	60 tahun	Pesara (Pegawai Tentera)	Sijil/Diploma
L3	60 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
W4	62 tahun	Pembantu Projek	Sekolah Menengah
W5	61 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
W6	62 tahun	Suri Rumah Tangga/Bekas Pekerja Hotel	Sijil
W7	64 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
L4	70 tahun	Pesara (Pensyarah)	Diploma/Ijazah
L5	65 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah

### **Prosedur Kajian**

Proses temu bual mendalam dan sesi bimbingan teknologi dijalankan bermula September 2014. Setiap temu bual dijalankan selama 40 minit sehingga 1 jam dengan menggunakan alat perakam suara. Peserta akan melengkapkan borang keizinan penyertaan sebelum sesi temu bual dijalankan. Manakala bagi sesi bimbingan teknologi pula dijalankan mengikut kehendak peserta dalam mempelajari kemahiran teknologi komunikasi.

### **Topik Temu bual**

Topik temu bual ini direka mengikut kehendak kajian, menerusi penelitian terhadap kajian lepas (Selwyn et al. 2005, Richardson 2005, Xie 2007, Kanayama 2009, Sourbati 2009) dan diadaptasi berdasarkan rujukan terhadap *Spring 2013 Tracking Survey* (Princeton Survey Research Associates International for the Pew Research Center's Internet & American Life Project). Topik temu bual merangkumi aktiviti penggunaan media baharu dan penglibatan warga emas bandar dalam persekitaran jaringan komunikasi digital. Pada peringkat ini, beberapa soalan mengenai pembabitan dan penggunaan peranti media baharu diajukan kepada peserta kajian. Ini bertujuan mengenalpasti adakah peserta kajian menggunakan sebarang peranti teknologi komunikasi untuk tujuan perhubungan/informasi atau sebaliknya serta cuba memahami pandangan daripada perspektif penglibatan mereka. Topik kedua pula menyentuh cabaran yang dihadapi ketika menggunakan peranti teknologi atau tidak menggunakannya. Bahagian ini merangkumkan soalan mengenai bentuk cabaran atau halangan yang dihadapi bagi mengenalpasti faktor-faktor penyumbang. Setelah itu, topik ketiga temu bual memfokuskan proses penyesuaian dan adaptasi teknologi media baharu yang dialami oleh para peserta kajian.

## **Analisis Data**

Proses penganalisan data bagi kajian ini berpandu kaedah analisis kualitatif iaitu *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Kaedah analisis ini memberi peluang untuk memahami pengalaman kehidupan seharian/lived experience warga emas bagi mengenalpasti isu, cabaran dan peluang yang dihadapi dalam mengharungi persekitaran jaringan komunikasi digital (Neuman 2006). Bagi proses ini, pengkaji menganalisis data dengan membahagikan kepada tema-tema berdasarkan kekerapan pernyataan oleh peserta semasa sesi temu bual dijalankan. Analisis ini dilakukan menerusi kaedah pembacaan dan analisis terhadap data temu bual yang dirangka dalam bentuk transkrip. Data ini juga turut disokong menerusi dapatan kajian yang diperoleh menerusi sesi bimbingan teknologi (digabungkan bersama data temu bual). Setelah itu, tema-tema ini dianalisis bagi memahami elemen yang terkandung selaras dengan fokus kajian yang ingin memahami bagaimana individu warga emas mengharungi perubahan persekitaran media yang disifatkan “digital”. Terdapat justifikasi di sebalik pemilihan kaedah analisis ini antaranya, IPA ini memberi peluang kepada pengkaji untuk mendalami pengalaman dan “meaning-making” yang dibentuk menerusi aktiviti penggunaan teknologi komunikasi dan penglibatan mereka (Neuman 2006). Selain itu, kaedah ini juga memberi kelebihan kepada pengkaji memahami bagaimana mereka menghadapi perubahan persekitaran dan proses penyesuaian dalam kehidupan individu

dari perspektif warga emas. Ini menjadikan data yang diperoleh lebih bersifat “rich data” berbanding menguji keterhubungan antara elemen seperti yang ditekankan dalam kajian kuantitatif (Hasebrink dan Domeyer 2012).

## **Dapatan Kajian**

Berdasarkan analisis terhadap perolehan data daripada proses temu bual mendalam dan pemerhatian turut serta (sesi bimbingan teknologi) yang dijalankan, terdapat dua tema utama yang dikenalpasti iaitu limitasi dan halangan penggunaan serta penyesuaian diri dan adaptasi teknologi. Setiap tema ini mengandungi beberapa elemen kecil yang menyokong dan menerangkan bagaimana terbentuknya dua dapatan ini. Bagi tema limitasi dan halangan penggunaan terdapat tiga elemen yang terkandung antaranya kurang aktiviti pencarian informasi, ketidakperluan fungsi penggunaan, dan ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi. Manakala elemen yang terkandung dalam tema penyesuaian diri dan adaptasi teknologi merangkumi galakan ahli keluarga dan komuniti, motivasi dan inisiatif diri, serta keterdedahan pada teknologi komunikasi

Setiap peserta diaju rangkuman soalan mengenai pandangan mereka terhadap perubahan bentuk media dan persekitaran teknologi yang berlaku. Hampir kesemua mereka kerap kali berkongsi pengalaman mengenai limitasi dan halangan penggunaan dalam proses mengharungi perubahan persekitaran media yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital. Kebanyakan daripada mereka berkongsi pengalaman kesusahan yang dihadapi ketika diaju mengenai penggunaan peranti teknologi dan perkhidmatan yang bersifat digital. Para peserta mengklasifikasikan kesusahan ini sebagai limitasi dan halangan yang dihadapi, seperti yang ditemui dalam kajian Selwyn (2004) dan Renauld dan Bilijon (2008).

Limitasi ini dikenalpasti berdasarkan keterbatasan penggunaan dalam kalangan peserta yang berfokuskan perhubungan dan komunikasi berbanding pencarian informasi. Seorang peserta yang merupakan bekas pekerja di sebuah hotel berkongsi pengalamannya selaku individu bergiat aktif persatuan politik United Malay National Organization (UMNO) hanya berminat menggunakan telefon pintar (menerusi aplikasi Whatsapp) untuk berkomunikasi. Ini kerana kebanyakan informasi lebih diperoleh menerusi media cetak dan media elektronik. Bahkan menurutnya lagi, penggunaan telefon pintar dikatakan mudah dan menjadi “trend” untuk berkomunikasi (sesama rakan UMNO dalam kategori umur yang sama) berbanding menggunakan komputer yang memerlukan kemahiran tinggi. Situasi yang sama juga turut diakui oleh W4 (62 tahun) yang menyatakan:

*Belajar komputer ini sangat susah bagi warga emas, banyak butang pada papan kunci yang perlu diingati berbanding telefon. Saya juga hanya gunakan teknologi untuk Facebook dan Whatsapp je. Itupun untuk berhubung dengan kawan.*

Bahkan, menurut peserta lain juga, dia menggunakan peranti teknologi ini hanya untuk berkomunikasi, kerana informasi kerap kali diperoleh daripada media tradisi seperti surat khabar dan televisyen yang disifatkannya lebih berautoriti.

Pandangan sedemikian juga turut dikongsikan oleh W7 (Bekas Guru, 64 tahun) yang menyatakan:

*Tidak wujud keinginan untuk saya mendapatkan informasi daripada komputer dan internet. Ini kerana segala maklumat boleh diperoleh menerusi surat khabar dan televisyen. Segalanya lebih mudah, contohnya seperti surat khabar, saya hanya perlu menyelak halaman sahaja. Manakala televisyen, saya perlu tekan untuk “on” kan, terus keluar berita. Tidak seperti komputer kena tekan sana, tekan sini. Agak susah dan menyusahkan.*

Selain daripada limitasi yang dihadapi, elemen halangan penggunaan juga turut dinyatakan oleh para peserta dalam mempengaruhi proses penerimaan dan penggunaan media baharu mereka. Antaranya iaitu ketidakperluan fungsi media baharu yang dirasakan menjadi faktor penolakan penggunaan seperti dinyatakan oleh salah seorang peserta kajian yang merupakan bekas pensyarah di Institusi Teknologi Mara (dikenali pada masa kini Universiti Institusi Teknologi Mara) berpandangan:

*Tidak minat ini pasal tidak ada keperluan lagi. Sebab pada peringkat umur ini kita tak ada apa nak buat. Kita hanya tumpu pada ibadah agama sahaja. Berbanding dengan teknologi sekarang ini, saya lagi suka media yang lama macam televisyen. Senang je, kita tekan kalau nak tengok. Media teknologi ini lagi sesuai untuk orang muda. Macam anak saya mereka beli dan guna pasal mereka terdedah dengan teknologi (L4, 70 tahun).*

Bahkan menurutnya lagi:

*Saya memang tak guna pasal tak ada kepentingannya. Saya memang tak mahir gunakan komputer. Sebab zaman kerja saya tak ada gunakan komputer. Bagi saya teknologi ini suatu benda yang moden. Tapi saya tak minat. Sebab tak ada kepentingan. Lagi pun banyak benda yang tak elok (L4, 70 tahun).*

Pengalaman yang sama juga turut dikongsikan oleh peserta seterusnya iaitu seorang suri rumahtangga yang tidak berminat untuk menggunakan peranti media baharu kerana merasakan tidak mempunyai sebarang keperluan dan hanya menimbulkan kekelekaan.

*Tak minat. Tu yang makcik tak belajar. Sebab makcik memang tak minat. Menyusahkan je. Tak tahulah macam mana makcik nak cakap. Kadang-kadang anak-anak, cucu-cucu tunjukkan, dia cakap senang nak belajar, tapi makcik cakap tak payahlah. Anak makcik ada jugak ajar guna internet, dia ada juga buat facebook. Tapi bagi makcik, internet ini mengkhayalkan, banyak kerja tak boleh nak buat. Makcik cakap kat anak-anak, kalau makcik pandai guna internet ini alamat, korang tak makanlah. Kerja rumah tak siap. Internet ini melalaikan (W2, 65 tahun).*

Manakala elemen terakhir yang membawa kepada tema limitasi dan halangan penggunaan ialah kekeliruan persepsi dan ketidakpercayaan. Elemen ini merupakan antara pengalaman yang kerap dikongsikan oleh peserta kajian. Kebanyakan mereka merasakan penggunaan media baharu dan perkhidmatan dalam talian ini lebih sesuai digunakan untuk golongan remaja/belia berbanding warga emas. Antaranya berkongsi pengalaman di mana ahli keluarga mereka yang berusia muda lebih mudah mempelajari dan menggunakan media baharu. Ini diakui oleh seorang peserta yang merupakan pesara guru yang menyatakan:

*Saya akui teknologi ini lebih mesra dengan orang muda. Yela nak belajar pun sekarang kena guna teknologi. Tapi kita kena ingat kalau tak ada yang lama mana ada yang baru. Mungkin sebab kami dah biasa dengan sistem lama. Berbeza dengan sekarang yang mana teknologi mengajar kita untuk mencari ilmu sendiri. Tapi macam mana pula dengan orang kampung memandangkan mak bapak mereka pun tak ada teknologi, anak-anak pun tak boleh nak belajar. Kerajaan*

*cuba bantu tapi kalau komputer yang diberi itu rosak habislah. Orang muda kini banyak bergantung pada teknologi (W7, 64 tahun).*

Pandangan yang sama juga turut dikongsikan oleh seorang suri rumah tangga sepenuh masa (W1 61 tahun). Ini kerana dia merasakan penggunaan media baharu lebih sesuai digunakan oleh golongan belia berbanding warga emas. Dengan reka bentuk komputer dan sistem internet yang memerlukan tahap kemahiran yang berbeza dalam mengendalikannya, dia memilih untuk tidak menggunakan peranti teknologi komunikasi. Situasi ini serba sedikit telah menyebabkan berlaku penolakan penggunaan kepada peserta.

Selain itu, elemen ketidakpercayaan terhadap penggunaan dan perkhidmatan media baharu juga menjadi faktor kepada penolakan penggunaan dalam kalangan peserta kajian. Misalnya, menurut seorang pesara guru menyatakan mengenai pelbagai maklumat yang diperoleh daripada sumber media baharu kerap kali memaparkan maklumat negatif, berbentuk fitnah dan penipuan:

*Sama jugak dengan makcik. Sebab kerajaan dah control maklumat. Internet ini banyak berita palsu. Macam televisyen ini, maklumat dia sah. Saya lebih pilih televisyenlah. Makcik memang tak pandai guna komputer. Biar anak je yang uruskan. Anak-anak ada je yang nak ajar, tapi makcik ini yang malas. Susahlah nak belajar. Nanti lupa balik. Nanti hilang semua dalam tu. Lagi pun saya dah selesa guna surat khabar dan televisyen ini. Lagi senang dan mudah. Tak payah kita nak tekan apa-apa, dia dah siap beritahu kita. Lagi pun maklumat dia lagi tepat (W5, 61 tahun).*

Seorang daripada peserta kajian juga turut menyatakan:

*Saya tidak mempercayai internet terutama dalam urusan kewangan ini. Banyak laporan kat televisyen dan surat khabar yang memaparkan berlaku pencurian dan penipuan. Dulu saya hampir-hampir kehilangan wang dalam bank, gara-gara menggunakan perkhidmatan internet. Bukan itu sahaja, kalau salah tekan nanti hilang duit kita (W6, 62 tahun).*

## Penyesuaian Diri dan Adaptasi Teknologi

Walaupun keseluruhan peserta berkongsi pengalaman mengenai limitasi dan halangan yang dihadapi pada peringkat awal temu bual, namun ini tidak menafikan proses penyesuaian diri dan adaptasi teknologi yang dialami oleh mereka. Terdapat tiga elemen dikenalpasti dalam menyumbang kepada proses penyesuaian dan adaptasi diri yang dialami merangkumi galakan individu dan persekitaran, motivasi dan inisiatif diri, serta kekerapan keterdedahan dengan teknologi komunikasi.

Galakan individu dan persekitaran merupakan salah satu faktor yang dinyatakan oleh peserta yang menggalakkan penerimaan dan penggunaan teknologi komunikasi atau media baharu dalam kalangan mereka. Ini kerana kebanyakan peserta berkongsi pengalaman memperoleh sokongan pembelajaran daripada ahli keluarga melalui peranti teknologi komunikasi berbentuk telefon pintar yang diberikan. Menurut salah seorang peserta:

*Kebanyakannya anak-anaklah. Sebab mula-mula anak yang galakkan supaya belajar. Lagi pun persatuan tentera kami, ramai yang gunakan. Jadi kena adalah facebook ini, instagram. Dulu mereka pun ada tanya saya, ada facebook ke. Jadi kita rasa malulah. Lepas balik dari rumah, anak-anak saya yang tolong buat akaun facebook. Dia ajarlah macam mana nak gunakan. Mereka ajar macam mana nak masukkan gambar, serba serbi mereka buatlah (L2, 60 tahun).*

Begitu juga dengan peserta seterusnya:

*Anak yang ajar macam mana cara nak guna. Dia ajar macam mana nak bukak. Cara tutup, cara nak mengecas. Lepas tu dia masukkan nombor telefon, dia ajar jugak cara macam mana nak cari. Tekan sana, tekan sini. Macam tulah dia ajar (L5, 65 tahun).*

Situasi yang sama juga turut dikongsikan oleh salah seorang peserta yang merupakan bekas pekerja hotel (W6 62 tahun) yang menyatakan mengenai galakan penggunaan yang diperoleh menerusi pemberian telefon pintar oleh anak perempuannya. Menerusi pemberian itu juga, anak perempuannya turut mengajar kaedah menggunakan perisian *Facebook* dan *Whatsapp*. Walaupun pada peringkat permulaan anaknya menguruskan segala urusan pendaftaran dan mengajar

menggunakan perisian tersebut, namun ini telah membantu dirinya menguasai kemahiran menggunakan perisian tersebut hasil daripada sokongan yang diperoleh.

Selain daripada galakan individu, pengaruh persekitaran juga dinyatakan membantu para peserta dalam menyesuaikan diri untuk menggunakan media baharu. Terdapat sebahagian peserta yang sudah lama mempelajari dan menggunakan media baharu sejak waktu bekerja lagi. Kebanyakan daripada mereka berkongsi pengalaman menerima latihan penggunaan peranti media baharu seperti komputer. Justeru, ini membantu mereka dalam menguasai asas penggunaan yang akhirnya menyebabkan mereka dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan peranti teknologi dan perkhidmatan dalam talian. Situasi ini dijelaskan oleh beberapa peserta yang berkongsi pandangan sedemikian:

*Saya belajar komputer ketika masih di alam pekerjaan. Ini kerana pada masa itu pihak majikan menggalakkan saya mengambil kelas untuk menguasai kemahiran komputer ini. Susah mempelajari pada peringkat permulaan tetapi lama kelamaan latihan demi latihan, saya rasa mahir menggunakan komputer, walaupun tidak sehebat generasi muda. Bagi saya dorongan/galakan merupakan elemen penting dalam proses pembelajaran terutamanya bagi individu warga emas. Ini kerana kami tidak mempunyai keupayaan untuk belajar secara sendiri (L2, 60 tahun).*

*...Tapi masa dulu makcik pernah jugak guna komputer. Makcik buat majalah di sekolah. Kalau nak tutup komputer tu, kebiasaannya pengetua yang tutupkan. Jadi saya dah guna sebelum ini. Dah biasa guna komputer (W7, 64 tahun).*

Faktor motivasi dan inisiatif diri juga turut diakui menjadi pendorong menggunakan komputer dan telefon pintar oleh sebahagian peserta. Situasi ini dikongsikan apabila terdapat peserta yang mempelajari kemahiran menggunakan media baharu hasil daripada motivasi dan inisiatif diri mereka sendiri. Ini dikongsikan berdasarkan pengalaman peserta yang ingin mempelajari ekoran daripada perubahan sistem perhubungan masa kini. Individu di sekeliling termasuk ahli keluarga dilihat begitu mahir menggunakan media baharu, lantas ini membuatkan mereka mula berminat untuk mempelajari bagi mengelakkan kepinggiran dalam sistem komunikasi masyarakat. Aspek motivasi ini berlaku dalam pelbagai konteks, antaranya menurut seorang peserta kajian yang berkongsi pandangannya



*Pertama, saya rasa internet ini kira teknologi moden. Dan moden ini membuat kita tak nak ketinggalan. Bila kita cerita pasal google ini, kita boleh cerita pada orang muda. Kita boleh cerita apa benda ini. Umur tak penting, yang penting pengalaman. Bukan apa, benda ini banyak bagi pengalaman pada kita. Jadi kenapa kita tak nak ambik pengalaman tersebut. Tapi bagi mula-mula yang buat saya nak belajar ialah perasaan ingin tahu. Bila kita dah tahu, kita seronok. Mula-mula kita ingin tahu, lepas tu saya bayar untuk belajar komputer. Jadi bila kita dah tahu, kita jadi minat. Oh banyak benda komputer ini boleh buat. Kerja susah jadi senang, yang lambat jadi cepat. Jadi itu yang saya cakap, kita kena ke depan. Move forward. Jadi tak rugi kita belajarkan (L1, 60 tahun).*

Pengalaman yang sama juga dikongsikan oleh peserta lain:

*Sebab di zaman teknologi moden dan canggih ini, semua orang gunakan benda tu. Jadi kalau tak guna kita akan ketinggalanlah. Terutamanya warga emas, kalau tak pupuk minat dalam diri mereka, diaorang akan jauh ketinggalan, jadi makin lama rasa makin tua rasa tak perlu nak belajar. Jadi macam mana nak berjaya ke hadapan (W4, 62 tahun).*

*Bagi saya bila ada teknologi baru ini kita kena ikutlah. Kalau tak kita akan ketinggalan. Saya belajar komputer ini pun pasal saya nak tahu. Bila saya tahu, saya dapat kepuasan (L3, 60 tahun).*

Selain aspek motivasi, peranan inisiatif diri dalam membantu proses penyesuaian dan adaptasi teknologi turut diakui oleh segelintir peserta. Hal ini dikongsikan oleh individu yang mengambil kursus dan kelas pembelajaran teknologi atas inisiatif serta kehendak diri supaya mereka dapat menerima dan menyesuaikan diri dengan penggunaan media baharu. Situasi ini juga berlaku disebabkan oleh keperluan pekerjaan dan minat yang mendalam terhadap teknologi masa kini dalam kalangan peserta. Kebanyakannya berkongsi pengalaman mengenai asas pembelajaran komputer yang diperoleh berfungsi dalam menggalakkan mereka untuk menggunakan peranti teknologi lain seperti telefon pintar. Ini kerana mereka sudah dapat membiasakan diri dengan sistem operasi teknologi walaupun berbeza dari segi reka bentuk. Pengalaman sedemikian dijelaskan oleh beberapa peserta merangkumi:

*Saya ini jenis yang tak takut pada teknologi. Mula-mula memang saya takut. Yela sebab saya tak tahu macam mana nak guna. Tapi bila dah lama-lama tak adalah takut. Sebab saya dah pun pergi kelas. Masa belajar di kelas, mereka ajar macam mana hidupkan komputer. Saya pun ada belajar guna komputer menerusi buku. Buku-buku tu semua saya beli di London. Saya belajar semuanya secara manual. Buku-buku tu semua saya suruh anak saya belikan. Tapi saya dah pandai gunakan komputer sikit-sikit, saya belajar pasal komputer ini menerusi komputer juga. Macam nak buat emel, macam mana buka internet. Ada juga belajar macam mana nak masukkan gambar di komputer. Saya ada juga belajar macam mana nak berkomunikasi guna teknologi ini. Contohnya macam guna emel. Saya berhubung dengan anak-anak guna emel. Saya pun ada juga buat kumpulan whatsapp, yang mana kami akan berhubung dengan di dalam kumpulan tersebut. Bila ada apa-apa yang berlaku kita boleh tahulah melalui situ. Saya ada guna juga facebook tapi bukan untuk sosial lah (L3, 60 tahun).*

*Bagi saya belajar satu ilmu yang bermanfaatlah. Lagi pun saya belajar kelas ini tak adalah lama, cuma ada beberapa bulan. Dia ajar kami asas untuk kami buat tugas. Supaya kerja sempurna dan ajar kita buat laporan. Saya belajar komputer ini memang tak ada galakan, kira inisiatif sendiri (L2, 60 tahun).*

Begitu juga dengan kekerapan keterdedahan dengan media baharu dan persekitarannya yang diakui oleh para peserta dalam membantu proses penyesuaian dan adaptasi teknologi kepada mereka. Situasi ini berlaku apabila individu termasuk ahli keluarga, rakan-rakan dan komuniti masyarakat telah menggunakan pelbagai peranti dan perkhidmatan teknologi. Peserta merasakan diri mereka kerap kali terdedah kepada media teknologi apabila individu dalam persekitaran sering berhubung dan menyampaikan informasi menerusi penggunaan media baharu. Ini membuatkan peserta mula mempelajari dan menyesuaikan diri untuk menggunakannya. Walaupun tidak secara keseluruhan mahir menggunakan komputer dan telefon pintar, tetapi kebanyakan mereka berkemahiran untuk berkomunikasi menggunakan peranti media baharu. Mereka boleh menggunakan perisian atau aplikasi sosial seperti emel, *Whataspp* dan *Facebook*.

Pandangan ini dinyatakan oleh seorang peserta yang merupakan bekas pegawai tentera yang berkongsi pengalaman apabila sering terdedah dengan penggunaan media baharu bermula daripada zaman pekerjaan, menerusi ahli keluarga dan rakan-rakannya. Pada peringkat permulaan, beliau mengalami kesusahan untuk menerima dan mempelajari penggunaan peranti media baharu seperti komputer. Namun, apabila sering terdedah dan menerima galakan serta tunjuk ajar daripada individu disekelilingnya, beliau mula untuk mempelajari dan menggunakannya. Dengan erti kata lain, keterdedahan ini berlaku disebabkan penggunaan semasa waktu kerja dan penggunaan dalam kalangan ahli keluarga yang menyebabkan penerimaan teknologi menjadi mudah. Menurut beliau lagi:

*...Persekitaran sayalah yang membuatkan saya kena terima  
perubahan dan biasakan diri dengan teknologi (L2, 60 tahun).*

Situasi yang sama turut dikongsikan oleh seorang pembantu projek (W4, 62 tahun) apabila keterdedahan kepada media baharu berlaku menerusi kekerapan penggunaan oleh anak perempuan dan suaminya di rumah. Kebanyakan aktiviti media baharu mereka di rumah melibatkan urusan komunikasi dan pekerjaan menerusi penggunaan komputer riba. Walaupun, pada peringkat permulaan beliau tidak menggunakannya ekoran daripada ketidakmahiran yang dihadapi, namun lama-kelamaan mula mempelajarinya secara perlahan-lahan. Kekerapan terdedahan ini diakui menimbulkan minat tersendiri kepada dirinya untuk mempelajari dan menggunakan media baharu lantaran daripada kecekapan individu lain termasuk ahli keluarga dan masyarakat disekelilingnya.

## **Perbincangan dan Kesimpulan**

Berdasarkan dapatan yang diperoleh bagi memahami isu, cabaran dan peluang yang dihadapi oleh individu warga emas dari segi penggunaan media baharu dan penglibatan dalam persekitaran jaringan komunikasi digital, terdapat dua tema utama yang dikenalpasti iaitu limitasi dan halangan penggunaan serta penyesuaian diri dan adaptasi teknologi. Limitasi dan halangan penggunaan ini berlaku ekoran daripada tiga elemen yang dikongsi oleh para peserta kajian iaitu kurangnya aktiviti pencarian informasi, ketidakperluan fungsi penggunaan, dan ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi.

Kurangnya aktiviti pencarian informasi antara elemen awal yang dikesan apabila rangkuman soalan mengenai aktiviti penggunaan dan penglibatan dalam persekitaran digital diajukan kepada peserta. Kebanyakan peserta tidak menggunakan komputer, internet serta telefon

pintar sebagai medium pencarian informasi. Ini kerana mereka memilih untuk memperoleh informasi dengan menggunakan media yang bersifat tradisi seperti surat khabar, buku, majalah dan televisyen. Situasi ini mempunyai persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Williamson (1996) yang menemukan peranan media cetak dan elektronik menjadi medium informasi utama warga emas. Mereka merasakan maklumat menerusi jenis media berkenaan disifatkan benar dan berautoriti. Selain itu, kebanyakan mereka sudah terbiasa dengan penggunaan media bersifat tradisi. Walau bagaimanapun, kebanyakan mereka tetap menggunakan medium teknologi komunikasi seperti komputer, internet dan telefon pintar (dengan menggunakan perisian seperti e-mel, Facebook dan Whatsapp) sebagai sumber komunikasi utama. Justeru dengan limitasi penggunaan, penglibatan warga emas dalam persekitaran digital dikesan agak terhad kepada tujuan komunikasi tanpa menikmati kelebihan dari segi pencarian informasi yang menyediakan pelbagai platform maklumat. Persoalannya mengapa limitasi ini berlaku?

Halangan penggunaan antara faktor utama yang dikenalpasti menyumbang kepada limitasi penggunaan dalam kalangan warga emas. Terdapat dua halangan utama yang dikesan iaitu ketidakperluan fungsi penggunaan, dan ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi. Bagi ketidakperluan fungsi, kebanyakan peserta menghadkan penggunaan disebabkan wujud kebergantungan terhadap media cetak dan media elektronik dalam proses pencarian informasi berbanding teknologi komunikasi atau media baru. Lantas ini telah menghadkan penggunaan mereka yang hanya tertumpu untuk tujuan berkomunikasi berbanding pencarian informasi. Maka dengan limitasi dan ketidakperluan fungsi yang dirasakan telah menghadkan penggunaan dan penglibatan dalam persekitaran jaringan komunikasi digital.

Selain itu, ketidakpercayaan dan kekeliruan persepsi juga diakui mewujudkan halangan kepada warga emas untuk menggunakan peranti teknologi. Ketidakpercayaan ini dikatakan berlaku ekoran daripada pengalaman dan paparan media terutamanya kesan negatif media baharu. Kebanyakan peserta dibayangi dengan persepsi keterdedahan informasi negatif yang boleh diperoleh daripada medium teknologi ini. Bahkan dengan pelbagai penipuan dan penyebaran informasi yang salah dalam alam digital telah mewujudkan ketakutan dan ketidakpercayaan terhadap fungsi media teknologi ini. Keadaan ini mengakibatkan mereka menghadkan penglibatan dalam persekitaran jaringan komunikasi digital. Dalam memperkatakan mengenai limitasi dan halangan penggunaan yang dihadapi, situasi ini turut dialami dan diakui menerusi kajian lepas seperti Irizarry, C., Downing, A. (1997), Selwyn, Furlong & Madden (2003), Selwyn (2004), dan Gatto & Tak (2008) dalam meneliti penggunaan teknologi komunikasi oleh warga emas. Ini selaras dengan hujahan oleh Prensky (2001), walaupun warga emas atau *digital immigrant* boleh

600

menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi namun penerimaan ini amat terbatas ekoran daripada limitasi dan halangan yang wujud seperti yang dinyatakan dalam dapatan kajian yang ditemui.

Walaupun peserta menyatakan bagaimana halangan ini membatasi penggunaan media baharu dan penglibatan mereka dalam persekitaran jaringan komunikasi digital, namun ini tidak dinafikan proses penyesuaian atau pengadaptasian teknologi yang berlaku dalam kalangan peserta. Penyesuaian diri dan adaptasi teknologi merupakan tema kedua yang dikenalpasti dalam kajian ini. Proses penyesuaian dan adaptasi ini berlaku sebagai satu bentuk tindakbalas/refleks yang dialami oleh warga emas dalam mengharungi perubahan bentuk media dan persekitarannya. Proses adaptasi ini berlaku disebabkan tiga elemen antaranya merangkumi galakan individu dan persekitaran, motivasi dan inisiatif diri, serta kekerapan keterdedahan dengan teknologi komunikasi.

Galakan individu dan persekitaran menjadi elemen yang membantu warga emas untuk menyesuaikan diri menggunakan peranti media baharu. Kebanyakan mereka mendapat bimbingan dan tunjuk ajar daripada ahli keluarga, rakan sekerja dan organisasi dalam mempelajarinya. Bahkan aspek galakan ini turut dikesan menjadi faktor utama kepada warga emas untuk menguasai penggunaan teknologi. Ini akui oleh beberapa penyelidik seperti Cjaza dan Lee (2003), serta Xie (2007) yang mengenalpasti galakan individu dan persekitaran berfungsi dalam mempertingkatkan keupayaan warga emas untuk mempelajari teknologi. Begitu juga dengan kajian oleh Selwyn (2004) yang mendapati galakan daripada ahli keluarga dan rakan-rakan (dalam kategori umur yang sama) menjadi elemen yang mempengaruhi kebolehmahiran individu warga emas dalam proses penerimaan dan pembelajaran teknologi.

Seterusnya, elemen motivasti dan inisiatif diri juga turut tidak terkecuali dikongsi oleh peserta kajian dalam membantu mereka menyesuaikan diri menggunakan peranti media baharu. Walaupun galakan diri dan persekitaran berperanan dalam memudahkan proses pembelajaran teknologi, aspek motivasi dan inisiatif diri juga memainkan peranan yang tersendiri dalam menggalakkan proses pendaptasian. Ini diakui menerusi *Technology Acceptance Model* (TAM) (Renaud & Biljon 2008) yang menekankan elemen seperti *ease of use*, *intention to use*, dan *acceptance* yang merupakan rangkuman dalam elemen motivasi dan inisiatif diri.

Namun tidak dinafikan, kekerapan keterdedahan dengan peranti teknologi seperti dinyatakan oleh peserta kajian juga turut membantu kepada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh warga emas. Keterdedahan ini berlaku ekoran daripada pemilikan peranti teknologi atau

media baharu dalam kalangan ahli keluarga, rakan-rakan dan di tempat kerja. Ini kerana walaupun pada peringkat permulaan mereka tidak mahir menggunakan peranti teknologi komunikasi, namun semasa berhubung atau menyelesaikan tugas mereka, secara tidak langsung seringkali terdedah dengan penggunaan peranti tersebut. Lantas ini menyebabkan mereka mula membiasa diri untuk menerima dan menggunakannya.

Justeru menerusi perbincangan ini, isu, cabaran dan peluang yang dihadapi oleh individu warga emas bandar dalam mengharungi perubahan bentuk media dan persekitarannya telah dikenalpasti menerusi dapatan kajian. Dengan kedua tema tersebut, fenomena penglibatan warga emas dari segi penerimaan dan penggunaan teknologi media atau media baharu dapat difahami secara mendalam. Walaupun berlaku limitasi dan halangan penggunaan yang menjadi isu serta cabaran yang dihadapi oleh mereka ketika berhadapan dengan peranti teknologi komunikasi seperti komputer, telefon bimbit dan tablet pada peringkat permulaan, namun elemen seperti galakan individu dan persekitaran, motivasi dan inisiatif diri, serta kekerapan keterdedahan dengan teknologi komunikasi telah membantu mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan persekitaran media yang berlaku. Walau bagaimanapun proses penyesuaian diri dan adaptasi teknologi ini tidaklah berlaku secara menyeluruh kerana masih terhad dari segi penerimaan penggunaan dan persepsi dalam kalangan warga emas ketika melibatkan diri dalam persekitaran jaringan komunikasi digital. Ini bertepatan dengan hujahan Prensky (2001) tidak semua individu warga emas dapat menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi yang berlaku, namun ini tidak menafikan bahawa terdapat segelintir mereka yang mahir menggunakan peranti teknologi.

Berdasarkan kajian ini, beberapa penerangan awal mengenai perilaku penggunaan dan penglibatan warga emas dalam persekitaran jaringan komunikasi digital telah dikenalpasti. Namun dengan dapatan yang diperoleh, kajian lanjutan harus dilakukan bagi mewujudkan generalisasi dapatan dengan lebih menyeluruh terutamanya dalam memerihai pembolehubah yang spesifik dalam memahami fenomena warga emas dan penggunaan teknologi komunikasi dengan lebih mendalam.

## **BIODATA PENULIS**

***Muhammad Zaiamri bin Zainal Abidin*** merupakan calon Sarjana Sastera (Secara Penyelidikan) di Jabatan Pengajian Media, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya. Beliau juga bertugas sebagai Pembantu Penyelidik Pascasiswazah (Graduate Research Assistant) di bawah projek

Malaysian Elders Longitudinal Research (MELoR) yang dibiayai oleh dana High Impact Research, HIR, Universiti Malaya.

Email: zaiamrizainal@yahoo.com

**Amira Firdaus** merupakan Pensyarah Kanan di Jabatan Pengajian Media, Fakulti Sastera dan Sains Sosial Universiti Malaya (UM). Beliau juga memegang jawatan pentadbiran di Pusat Pembangunan Akademik (ADeC), UM. Kepakaran akademik beliau merangkumi bidang komunikasi organisasi serta penggunaan media baharu. Beliau juga mempunyai minat mendalam terhadap penuaan positif (active ageing) psikologi positif dan kesejahteraan (wellbeing).

## **RUJUKAN**

Abd Hadi Bin Borham & Zulkiple Bin Abd Ghani.(2015). *Pola Pendedahan Internet dan Impaknya Terhadap Kefahaman Islam di Kalangan Ahli Akademik Di Ukm Dan Usim*. Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication. 31(2) 2015: 405-421.

Abdul Latiff Ahmad, EmmaMirza, Rusyda Helma Mohd Latiffah Pawanteh & Ali Salman. (2014). *Adaptation and The New Media Technology: A Study on Malaysian Students in Australia and United Kingdom*. Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication. 30(1) 2014: 195-206  
Chafetz, P.K. et al. (1998). *Older Adults and the News Media: Utilization, Opinions, and Preferred Reference Terms*. The Gerontological Society of America, 38 (4), 481-489.

Globalization and World Cities Research Network. (2008, 13 April 2010). *The world According to GaWC 2008*. Retrieved 20 February 2011, from <http://www.Iboro.ac.uk/gawc/world2008t.html>

Hamed M. Adnan & Samira Rahimi Mavi. (2015). *Facebook Satisfaction, Life Satisfaction: Malaysian Undergraduate Experience*. Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication. 31(2) 2015: 649-671

- Hakkarainen, Paivi. (2012). *'No Good For Shovelling Snow and Carrying Firewood': Social Representations of Computers and The Internet By Elderly Finnish Non-Users*. *New Media & Society*, 0 (0), 1-18.
- H. A, Karim. (1997). *The Elderly In Malaysia: Demographic Trends*. *Med J Malaysia*, 52 (3), 206-212.
- Hasebrink, U. & Popp Jutta. (2006). *Media Repertoires As a Result of Selective Media Use. A Conceptual Approach To The Analysis of Patterns of Exposure*. *Communications*, 31, 369-387.
- Hilt, M. L. and J. H. Lipschultz (2004). *"Elderly Americans and The Internet: E-mail, TV News, Information and Entertainment Websites"*. *Educational Gerontology*, 30(1), 57-72.
- Kanayama, T. (2003). *"Ethnographic Research on the Experience of Japanese Elderly People Online"*. *New Media & Society* 5(2): 267-288.
- Lai, M.C. & Yap, S. F. (2004). *Technology Development In Malaysia and The Newly Industrializing Economies: A Comparative Analysis*. *Asia-Pacific Development Journal*, 2 (11), 53-80.
- Livingstone, S. (1999). *New Media, New Audiences?*. *New Media and Society*, 1 (1), 59-66.
- Long, S.A. (2005). *Digital Natives: If You Aren't One, Get To Know One*. *New Library World*, 106 (3/4), 187-189.
- Mafauzy Mohamed. (2000). *The Problems and Challenges of The Aging Population of Malaysia*. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 7 (1), 1-3.
- Martin, E. M. P. (2012). *Digital Natives and Digital Immigrants: Teaching with Technology*, BiblioBazaar.
- Mast, C. et al. (2005). *Innovation Communication: Outline of The Concept and Empirical Findings From Germany*. *Innovation Journalism*, 2 (7), 3-12.
- Mohd. Fauzi Yaacob. (2009). *Malaysia: Transformasi & Perubahan Sosial*. Shah Alam, MY: Arah Publications.
- Mohd. Khuzairi Ismail. (2010, Ogos 23). *Pusat Jalur Lebar*. Utusan Malaysia (Megabit).



- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. New York: Pearson.
- Najib Lancar Inisiatif Jalur Lebar Kebangsaan*. (2010, Mac 24). Berita Harian (Muktahir).
- Prensky, M. (2001). *Teaching Digital Natives: Partnering for Real Learning*, SAGE Publications.
- Pusat Internet 1Malaysia Bandar Pertama Dilancar Di Pantai Dalam*. (2013, Mac 25). Sinar Harian.
- Richardson, M. et al. (2005). 'Getting on': Older New Zealanders' Perceptions of Computing. *New Media & Society*, 7 (2), 219-245.
- Rikhye, R. et al. (2009). *Digital Natives vs. Digital Immigrants: Myth or Reality?*. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 6 (22), 3-10.
- Sariha Mohd Ali & Ahmad Fiesal Othman. (2010, Mac 23). *Empat Insentif Jalur Lebar Negara*. Berita Harian (Nasional).
- Shah, D.V. et al. (2001). "Connecting" and "Disconnecting" With Civic Life: Patterns of Internet Use and The Production of Social Capital. *Political Communications*, 18, 141-162.
- Sourbati, M. (2009). 'It Could Be Useful, But Not For Me at The Moment': Older People, Internet Access and E-Public Service Provision. *New Media & Society*, 11 (7), 1083-1100.
- Stevenson, N. (1995). *Understanding media cultures: social theory and mass communication*. London: Sage.
- Swindell, R. (2000). 'Using the Internet to Build Bridges to Isolated Older People', *Australasian Journal on Ageing* 19(1): 38-40.
- Selwyn (2004). *The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology*. *Journal of Aging Studies* 18 (2004) 369-384.
- Thompson, E.C. 2004. *Rural Villages as Socially Urban Spaces in Malaysia*. *Urban Studies*, 41 (12), 2357-2376.
- Xie, Bo. (2007). *Using The Internet For Offline Relationship Formation*. *Social Science of Computer Review*, 25 (3), 394-404.

Wicks, D. A. (2001). *Go with The Flow: Independent Older Adults and Their Information-Seeking*. In D. Campbell (Ed.), *Beyond The Web Technologies Knowledge And People* (pp. 149-164). Canadian Assoc Information Science.

Mohd Yusof Abdullah. (2012). *Issues Affecting the Use of Information and Communication Technology among the Elderly: A Case Study on Jenii*. Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication Jilid 28(1): 89-96.

White, J. and A. Weatherall (2000) 'A Grounded Theory Analysis of Older Adults and Information Technology', *Educational Gerontology* 26: 371–86.